



Centrum voor Jeugdtoerisme ^{VZW}

ONDERSTEUNING

Heel wat regelgeving heeft rechtstreeks of onrechtstreeks een weerslag op jeugdtoerisme. Als hieraan wordt gesleuteld, tracht CJT Ondersteuning op de eerste rij te zitten. In HuisWerk belichten we telkens de actualiteit van ons vertegenwoordigingswerk.

... LAAT JE STEM HOREN

Jeugdgroepen aan de klagmuur

In de Vlaamse jeugdverblijfscentra worden jaarlijks bijna 3 miljoen overnachtingen gerealiseerd. Dat dit af en toe tot klachten leidt, is onvermijdelijk. Het overgrote deel van de problemen wordt gelukkig ter plaatse opgelost, nadat uitbater en jeugdgroep overlegd hebben. Toch ontvangen we bij CJT wekelijks gemiddeld twee klachten.

We hadden hierover overleg met de koepels van de jeugdbewegingen. Daarbij kwamen we tot een aantal praktische tips, zowel voor uitbaters als jeugdgroepen.

Klachten kunnen we sowieso onderbrengen in een aantal categorieën. Hoewel een klacht vaak een som is van verschillende (kleine) elementen, behandelen we ze hieronder toch apart.

STAAT VAN HET GEBOUW/TERRAIN

Een groep komt aan in een smerig gebouw. De koks doen de diepvries open en vinden beschimmeld eten. In de douches liggen nog haren van de vorige groep.

Groepen die een gebouw huren, mogen terecht een minimale basishygiëne verwachten. Een poetschema ter beschikking stellen is daarom handig, zodat een vertrekkende groep weet wat van hen wordt verwacht bij de schoonmaak. Maak voor en na een verblijf ook voldoende tijd vrij om een degelijke rondgang te maken.

Bij klachten over brandveiligheid, elektriciteit of de staat van bijv. de bedden, kan je als erkend jeugdverblijfscentrum verwijzen naar de controles die door bevoegde personen werden gedaan. In ongewijzigde omstandigheden volstaan hun attesten om de (brand)veiligheid te verzekeren.

TECHNISCHE MANKEMENTEN

Een groep komt verkleumd terug na een uitgeregende dagtocht, maar uit de douches komt koud water.

Technische mankementen zijn in jeugdverblijven – net als in andere gebouwen – zo goed als onvermijdelijk. De manier waarop er mee wordt omgegaan, is veel interessanter om te benaderen. Zorg in ieder geval dat je bereikbaar bent voor de groep. Zo verklein je de kans dat ze achter jouw rug prutsen aan technische installaties.

Een snelle oplossing is uiteraard ideaal, maar niet alle technische problemen kunnen onmiddellijk worden opgelost. Soms is er een wisselstuk of een techniker nodig. Zeker in het weekend of tijdens vakantieperiodes zit pakweg de loodgieter niet te wachten op een interventie. Een groep kan hier ook wel begrip voor tonen, op voorwaarde dat ze voelen dat je er mee bezig bent en hen uitlegt wanneer ze een oplossing mogen verwachten.

AFREKENING

Op het einde van een geslaagd kamp presenteer je de groep nog een rekening van 900 euro voor energie, schoonmaak en allerlei andere extra's. Gefrustreerd en 'blut' verlaten ze de kampplaats.

Alles start met een goede en duidelijke overeenkomst. Afrekeningen van verbruik van energie, water en afval zijn courant. Soms worden ook toerismetaks en/of schoonmaak aangerekend. Of er geldt een meerkost als er extra personen verblijven op de tentengrond.

Vermijd verrassingen en communiceer daarom transparant en duidelijk over de te verwachten kosten. Tarieven kan je op voorhand bekendmaken of je geeft door wat een groep gemiddeld verbruikt op een kamp of weekend. Op www.jeugdverblijven.be kan je sinds 2014 deze extra's duidelijk vermelden in de rubriek "richtprijzen".

RELATIE MET DE UITBATER

Elke keer als de groep met een spel begint, staat de uitbater klaar om te zeggen wat wel en wat niet mag.

De relatie tussen uitbater en groep is niet altijd evident, toch is wederzijds respect erg belangrijk. Beide partijen hebben elkaar nodig en enig inlevingsvermogen is noodzakelijk. Groepen moeten zich houden aan een aantal afspraken en regels. Uitbaters moeten beseffen dat het doelpubliek van jeugdleiders en kinderen gelukkig nog fouten kan en (met mate) mag maken. Telkens nieuwe groepen ontvangen betekent ook telkens vooraf aan herbeginnen. Dit vraagt van uitbaters een inspanning, maar het loont zeker de moeite.

CASCADE VAN PROBLEEMOPLOSSERS

De boiler werkt niet en de groep dient een klacht in bij Toerisme Vlaanderen.

Als een groep een probleem ondervindt, start en eindigt het oplossen van het probleem vaak bij de verantwoordelijken ter plaatse. Een goede dialoog ter plaatse is daarom de helft van de oplossing.

Toch zijn er situaties waarin bemiddeling zin heeft. De koepels van de jeugdbewegingen of CJT zullen met de nodige afstand de zaak proberen bekijken. Indien nodig kan er ook een bezoek worden gepland. Wanneer beide partijen lijnrecht tegenover elkaar staan, kan zo'n bemiddeling voor de nodige sereniteit zorgen.

Uiteraard kunnen niet alle problemen onmiddellijk worden opgelost. Dan is het belangrijk om te objectiveren. Objectief meetbare zaken zijn duidelijk. Over andere problemen moet een compromis worden bereikt. Als niemand een duimbreed wil toegeven, blijft er immers enkel nog een vrederechter over die een oordeel kan vellen of stappen groepen naar Toerisme Vlaanderen om de schorsing van de erkenning te vragen. Zelden wordt daar iemand beter van.

Bovenstaande tekst wordt in een aangepaste versie ook verspreid door de koepels van het jeugdwerk.